

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ANNISA MEDIKA I MENGGUNAKAN METODE *NET PROMOTER SCORE* (NPS)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada Program Studi Teknik Industri

Oleh :



NABILLAH RONAA SUWANDI
NIM. 12050223268



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ANNISA MEDIKA I MENGGUNAKAN METODE *NET PROMOTER SCORE* (NPS)

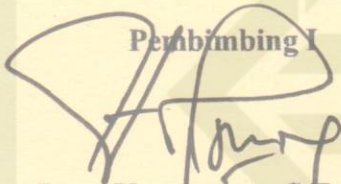
TUGAS AKHIR

NABILLAH RONAA SUWANDI

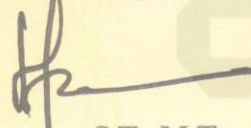
NIM. 12050223268

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir di
Pekanbaru, pada tanggal 02 Oktober 2025

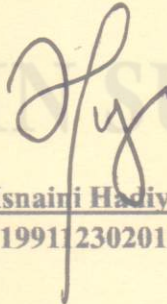
Pembimbing I


Ismu Kusumanto, S.T., M.T
NIP. 197304122007101002

Pembimbing II


Suherman, S.T., M.T
NIP. 198403012023211013

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau


Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M. T
NIP. 199112302019031013



LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ANNISA MEDIKA I MENGGUNAKAN METODE *NET PROMOTER SCORE* (NPS)

TUGAS AKHIR

oleh:

NABILLAH RONAA SUWANDI

NIM. 120500223268

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 02 Oktober 2025

Pekanbaru, 02 Oktober 2025

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Dekan

Dr. Yuslenita Muda, S. Si., M. Sc
NIP. 197701032007102001

Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T
NIP. 199112302019031013

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Muhammad Nur, S.T., M. Si

Sekretaris I : Ismu Kusumanto, S. T., M. T

Sekretaris II : Suherman, S. T., M. T

Anggota I : Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul
Umam, S. T., M. T

Anggota II : Nazaruddin, S. ST., M. T

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminkamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat:

Noor : 25/2025
Tanggal : 02 Oktober 2025

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibaeah ini:

Nama : Nabillah Ronaa Suwandi
NIM : 12050223268
Tempat/Tanggal Lahir : Solok, 26 September 2001
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Stud : Teknik Industri
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik
Pratama Annisa Medika I Menggunakan Metode *Net Promoter Score* (NPS)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 02 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Nabillah Ronaa Suwandi
NIM. 12050223268

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Ungkapan syukur atas segala nikmat dan pertolongan-Nya. Semoga ridho-Mu selalu menyertai langkahku.

Untuk dua malaikat tanpa sayap ku, yang selalu membimbing langkah ku, skripsi ini ku persembahkan kepada Ayah (Suwandi) dan Bunda (Yusmaniar). Terimakasih segala doa, motivasi, kesabaran, pengertian, cinta yang tak terhingga dan dukungan finansial yang telah diberikan kepada ku. Semoga pencapaian ini dapat membahagiakan ayah dan bunda.

MOTTO

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

- QS. Al- Baqarah : 286 -

"Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus memulai untuk menjadi hebat"

-Zig Ziglar-

UIN SUSKA RIAU



PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA ANNISA MEDIKA I MENGGUNAKAN METODE *NET PROMOTER SCORE* (NPS)

NABILLAH RONAA SUWANDI

NIM : 12050223268

Tanggal Sidang : 02 Oktober 2025

Tanggal Wisuda :

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas No.155 Pekanbaru

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor yang krusial dalam keberhasilan suatu klinik kesehatan, terutama di era persaingan layanan kesehatan yang ketat. Hasil observasi dan wawancara di Klinik Pratama Annisa Medika I menunjukkan bahwa adanya pasien yang kurang puas, terutama mengenai kecepatan pelayanan dan waktu tunggu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisa tingkat kepuasan layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I, serta merancang strategi perbaikan layanan berdasarkan hasil pengukuran. Penelitian ini menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS) untuk mengukur loyalitas pasien terhadap kepuasan layanan. Hasil dari perhitungan *Net Promoter Score* (NPS) yaitu menunjukkan nilai 88%. Nilai ini mengidentifikasi bahwa mayoritas pasien berada dalam kategori *promoter* (memberikan skor 9-10). Hal ini berarti sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Annisa Medika I dan bersedia untuk merekomendasikan klinik kepada orang lain. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I sangat baik. Pasien menunjukkan loyalitas tinggi. Meskipun demikian, klinik disarankan untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap aspek-aspek pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Layanan, *Net Promoter Score* (NPS), Kualitas Konsumen, Klinik Pratama



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MEASUREMENT OF PATIENT SERVICE SATISFACTION LEVEL AT ANNISA MEDIKA I PRIMARY CLINIC USING THE NET PROMOTER SCORE (NPS) METHOD

NABILLAH RONAA SUWANDI
NIM : 12050223268

Date of Final Exam : 02nd October 2025
Date of Graduation :

Industrial Engineering Department
Fakulty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street No.155 Pekanbaru

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important factor in the success of a health clinic, especially in an era of tight competition in health services. The results of observations and interviews at the Annisa Medika I Primary Clinic showed that there were patients who were less satisfied, especially regarding the speed of service and long waiting times. This study aims to measure and analyze the level of patient service satisfaction at the Annisa Medika I Primary Clinic, as well as to design service improvement strategies based on the measurements taken. This study uses the Net Promoter Score (NPS) method to measure patient loyalty to service satisfaction. The results of the Net Promoter Score (NPS) calculation show a value of 88%. This value identifies that the majority of patients are in the promoter category (giving a score of 9-10). This means that most patients are satisfied with the services provided by the Annisa Medika I Primary Clinic and are willing to recommend the clinic to others. Overall, the level of patient satisfaction at the Annisa Medika I Primary Clinic is very good. Patients show high loyalty. However, the Clinic is advised to continue to evaluate and continuously improve aspects of service.

Keywords: Service Satisfaction, Net Promoter Score (NPS), Consumer Quality, Primary Klinik

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I Menggunakan Metode *Net Promoter Score* (NPS)”**. Shalawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materil, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE., Ak, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Yuslenita Muda, S. Si., M. Sc, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak Suherman, S.T., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Ismu Kusumanto, S.T., M.T., dan Bapak Suherman, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, membantu dan memberi petunjuk yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Bapak Dr. Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T., dan Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T. selaku dewan penguji yang telah meluangkan waktunya untuk bisa memberikan saran dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk berkonsultasi dalam menyelesaikan laporan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Teristimewa untuk keluarga tercinta, Ayah Suwandi, bunda Yusmaniar dan adik penulis satu-satunya Kyla Tahira Suwandi, beserta seluruh keluarga besar yang selalu menjadi rumah dalam setiap langkah penulis. Terima kasih yang tak terhingga, doa yang tak pernah putus sehingga penulis mampu untuk selalu berusaha dengan baik dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan Teknik Industri angkatan 2020, seluruh mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan seluruh teman-teman baik yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah hadir membantu penulis selama perkuliahan dan juga telah banyak memberikan masukan, semangat dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan serta kesalahan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, untuk itu dengan segala keterbukaan, penulis menerima segala kritik ataupun saran yang bersifat membangun. Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, penulis ucapkan terima kasih, semoga bantuan dukungan dan bantuan yang diberikan mendapat balasan yang baik dari Allah SWT. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 02 Oktober 2025
Penulis,

Nabillah Ronaa Suwandi
NIM. 12050223268



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ATAS HAK KELAYAKAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERSYARATAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Posisi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Klinik	9
2.2 Kualitas Pelayanan Medis	10
2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Medis	10
2.3 Kepuasan Pasien	11
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	
Konsumen	11
2.4 Uji Validitas	12
2.5 Uji Reliabilitas	13
2.6 Populasi	13
2.7 Sampel	14
2.8 Teknik Pengambilan Sampel	14
2.9 Kuesioner	15
2.10 SPSS	16
2.11 <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	16
2.11.1 Penilaian <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	17
2.11.2 Rumus <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	17
2.11.3 Cara Menghitung NPS	18
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Studi Pendahuluan	21
3.2 Studi Literatur	21
3.3 Identifikasi Masalah	21
3.4 Perumusan Masalah	21
3.5 Tujuan Penelitian	22
3.6 Pengumpulan Data	22
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	22
3.7.1 Populasi	22
3.7.2 Sampel	23
3.7.3 Teknik <i>Sampling</i>	24
3.8 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner	24
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.10 Pengolahan Data	24
3.10.1 <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	25



BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

3.11	Analisa Data	25
3.12	Pengambilan Kesimpulan dan Saran	25
4.1	Pengumpulan Data	26
4.1.1	Profil Perusahaan	26
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	27
4.1.3	Struktur Organisasi	27
4.1.4	Demografi Responden	28
4.1.4.1	Demografi Respdn Berdasarkan Jenis Kelamin	28
4.1.4.2	Demografi Respdn Berdasarkan Usia	29
4.1.4.3	Demografi Respdn Berdasarkan Pekerjaan	29
4.1.4.4	Demografi Respdn Berdasarkan Terakhir Berkunjung ke Klinik	30
4.1.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	31
4.1.5.1	Pengujian Validitas	31
4.1.4.1	Pengujian Reliabilitas	32
4.2	Pengolahan Data	33
4.2.1	Rekapitulasi Hasil Pengisian Kuesioner NPS	33
4.2.2	Rata – Rata Responden	34
4.2.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Skor NPS	34
4.2.4	Perhitungan Nilai <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	35
4.2.5	Perancangan strategi Peningkatan Layanan Pasien di Klinik Pratama Annisa Medika 1	36

BAB V

ANALISA

5.1	Analisa Pengumpulan Data	38
5.1.1	Analisa Demografi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.1.2 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Usia ...	38
5.1.3 Analisa Demografi Berdasarkan Pekerjaan	39
5.1.4 Analisa Demografi Responden Berdasarkan Terakhir	
Kunjungan ke Klinik	39
5.1.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	40
5.2 Analisa Pengolahan Data	40
5.2.1 Analisa Rekapitulasi Pengisian Kuesioner NPS ...	40
5.2.2 Analisa Rata-Rata Responden	41
5.2.3 Analisa Klasifikasi Responden Berdasarkan	
Skor NPS	41
5.2.4 Analisa Perhitungan Nilai <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	42
5.2.5 Perancangan strategi Peningkatan Layanan Pasien	
di Klinik Pratama Annisa Medika 1	42

BAB VIPENUTUP

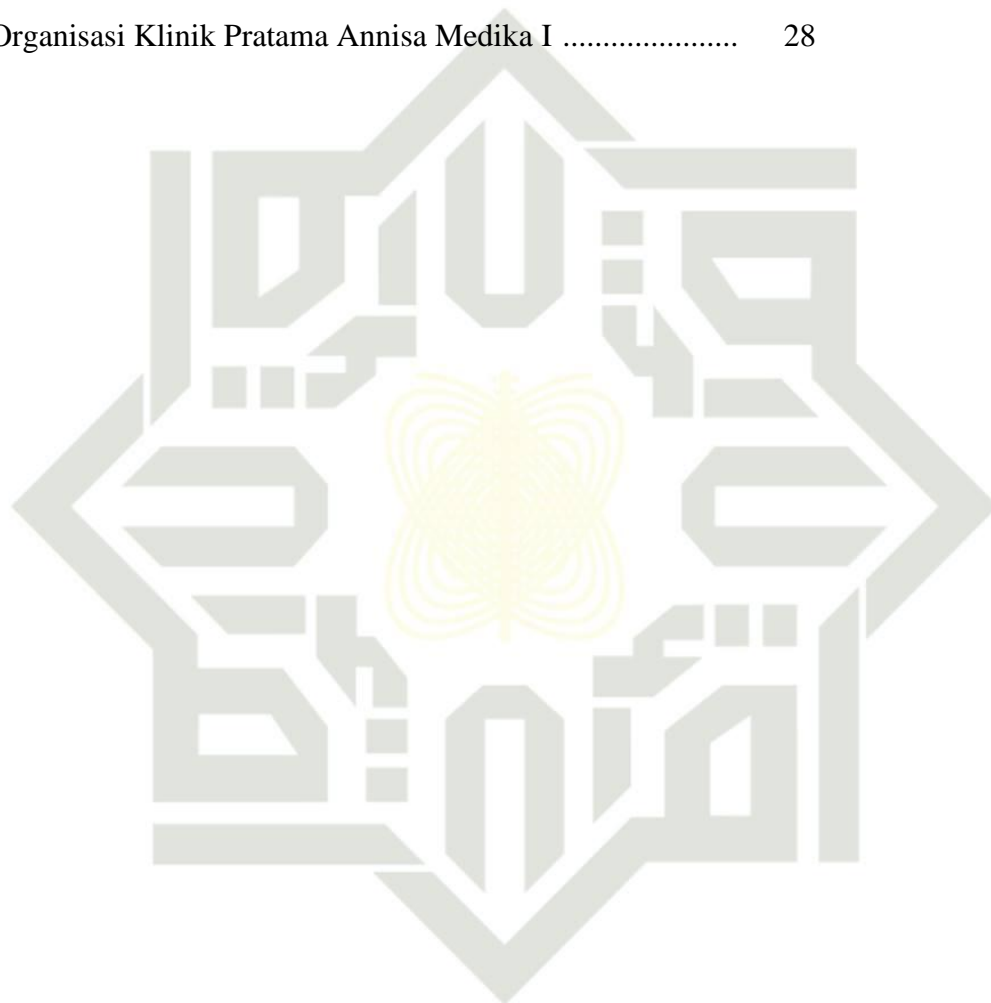
6.1 Kesimpulan	43
6.2 Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. Data Kunjungan Pasien Klinik Annisa Medika I	2
3. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	19
3.2. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (Lanjutan)	20
4. Klinik Pratama Annisa Medika I	27
4.2. Struktur Organisasi Klinik Pratama Annisa Medika I	28



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1.1 Rekapitulasi Kuesioner Pendahuluan	3
1.1 Posisi Penelitian	5
2.1 Kategori Penilaian NPS	17
2.2 Hasil Penilaian NPS	18
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	29
4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4.4 Data Responden Berdasarkan Terakhir Kunjuran ke Klinik	30
4.5 Rekapitulasi Uji Validitas	31
4.6 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	32
4.7 Pengelompokan Skor Responden	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

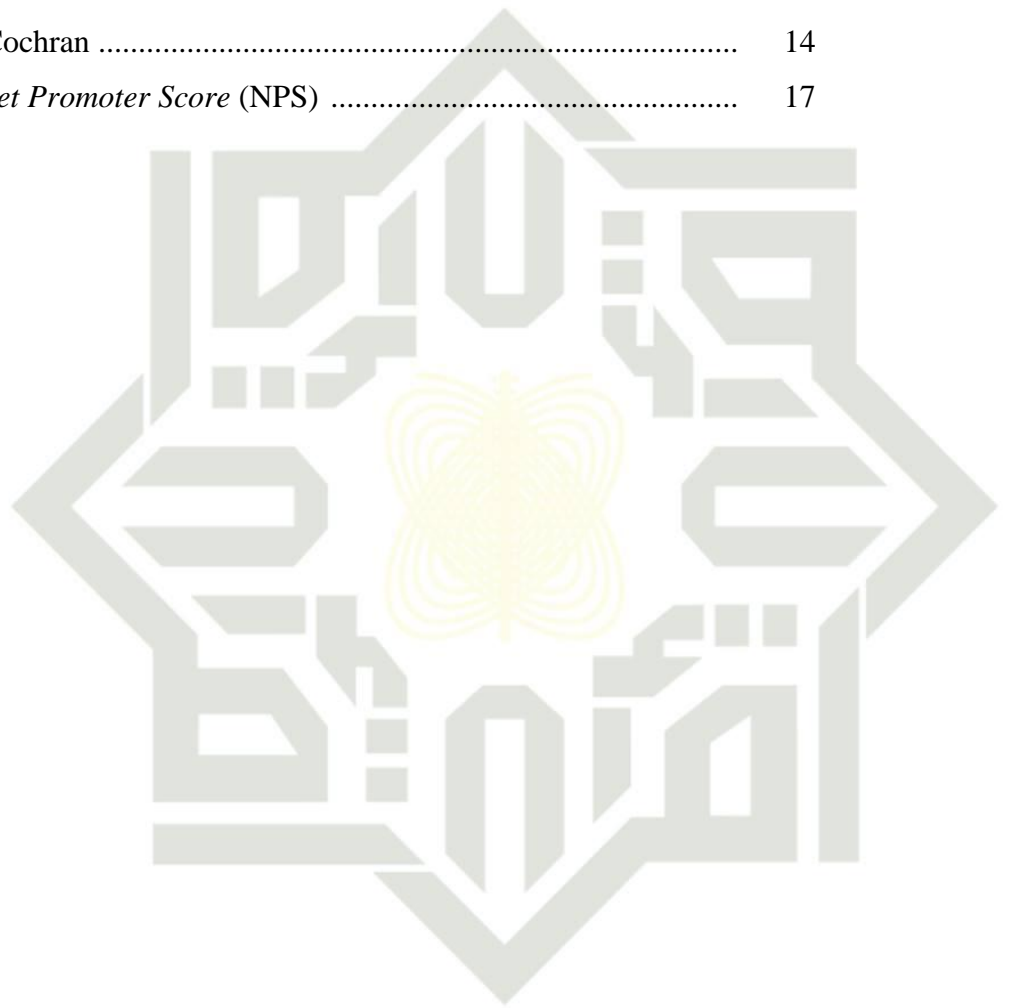
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR RUMUS

RUMUS	HALAMAN
2.1 Uji Validitas	12
2.2 T hitung	13
2.3 Uji Reliabilitas	13
2.4 Metode Cochran	14
2.5 Rumus <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	17



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau		
Lampiran		HALAMAN
A	Dokumentasi	A-1
B	Surat Izin Penelitian	B-1
C	Kuesioner Metode NPS	C-1
D	Uji Validitas	D-1
E	Uji Reliabilitas	E-1
F	Rekapitulasi Pengisian Kuesioner	F-1
G	Rata-Rata Skor Responden	G-1
H	Biografi Penulis	H-1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu aspek yang paling penting untuk meningkatkan suatu kepuasan layanan pasien. Dalam era persaingan dari sektor kesehatan yang semakin ketat. Klinik kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan medis yang baik dan berkualitas, tetapi juga memperhatikan pengalaman pasien selama berkunjung secara keseluruhan. Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor penentu dalam keberhasilannya suatu klinik kesehatan.

Kesehatan merupakan suatu sumber yang menawarkan kesempatan untuk masyarakat, kelompok maupun individu agar meningkatkan keterampilan dan mengubah gaya hidup, serta lingkungan (Eriany et al., 2023). Kesehatan juga salah satu hal yang penting yaitu semakin banyak orang yang menyadari bahwa betapa pentingnya menjaga kesehatan dan kebersihan lingkungan. Layanan kesehatan masyarakat seperti klinik, rumah sakit, balai kesehatan, puskesmas dan fasilitas lainnya, dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan menyediakan berbagai fasilitas pendukung di bidang kesehatan (Sri Lestari et al., 2024).

Kualitas pelayanan adalah pencukupan kebutuhan dan pemenuhan keinginan dari pelanggan dengan tepat dari seluruh sifat-sifat yang khas dari produk barang atau jasa, sehingga memenuhi ekspektasi pelanggan (Sri Lestari et al., 2024). Dalam industri jasa, hal yang sangat penting untuk diingat bahwa layanan yang baik adalah layanan yang memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dan juga mampu berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Agung, 2023).

Kepuasan pasien merupakan suatu perasaan yang muncul pada diri pasien sendiri sebagai respon terhadap kinerja layanan kesehatan yang diterima oleh pasien itu sendiri, setelah membandingkan dengan harapan sebelumnya. Kepuasan juga mencerminkan proses suatu evaluasi atau penilaian pasien setelah menggunakan suatu jasa atau layanan, dimana layanan tersebut setidaknya harus memenuhi ekspektasi pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat dipahami sebagai bentuk respon atau rasa yang ditimbulkan karena terpenuhinya harapan atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keinginan pasien dalam memperoleh dan menerima pelayanan keperawatan (Dian Sibar Oktaningtyas, 2022).

Klinik Pratama Annisa Medika I merupakan suatu instansi kesehatan yang beralamatkan di Jalan Garuda No.35 B, Tangkerang Tengah, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Klinik Pratama Annisa Medika I hanya buka pada jam 08.00 -21.00 WIB. Klinik Pratama Annisa Medika I menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan BPJS maupun umum.

Berikut merupakan data kunjungan pasien klinik annisa medika 1 adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Klinik Annisa Medika 1
(Sumber: Klinik Annisa Medika 1)

Berdasarkan dari gambar 1.1 data kunjungan pasien di Klinik Annisa Medika 1 dari bulan Oktober 2023 – Oktober 2024, maka menunjukkan data dari jumlah pengunjung yang tidak stabil setiap bulannya. Pada bulan April 2023 menunjukkan bahwasanya data pengunjung pasien di klinik mengalami penurunan, namun tidak begitu drastis. Sedangkan pada bulan Oktober 2024 menunjukkan bahwasanya data pengunjung pasien di klinik mengalami peningkatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari hasil observasi dan wawancara peneliti secara langsung dengan para pasien maka di dapatkan permasalahannya, yaitu masih adanya pasien yang kurang puas dari pelayanan yang di berikan oleh Klinik Pratama Annisa Medika 1. Adapun permasalahannya yaitu pelayanannya yang kurang cepat dan waktu tunggu di klinik yang lama. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa terdapat aspek pelayanan yang perlu diperbaiki agar mutu layanan semakin meningkat.

Dari permasalahan di atas maka untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Annisa Medika I, maka perlu dilakukannya suatu pengukuran kepuasan konsumen. Salah satu metode yang efektif, sederhana dan berorientasi pada loyalitas pasien yaitu menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS).

Meskipun pada tahap awal ditemukan beberapa pasien yang belum merasa puas terhadap pelayanan, hasil pengukuran tingkat kepuasan secara menyeluruh menunjukkan kecenderungan positif dari sebagian besar pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan Klinik Pratama Annisa Medika 1 secara umum telah dinilai baik dan direkomendasikan oleh mayoritas pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur dan menganalisa tingkat kepuasan layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I.
2. Untuk merancang strategi layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I.



1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti :
 1. Penelitian ini sebagai syarat untuk menuntaskan program studi jurusan Teknik Industri pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
 2. Menambah pengetahuan mengenai pengukuran tingkat kepuasan layanan konsumen melalui metode yang telah dipelajari sebelumnya dan dapat diterapkan pada penerapan kualitas pelayanan.
- b. Bagi klinik Pratama Annisa Medika I :

Dapat memberikan masukan atau usulan kepada klinik, sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk masa yang mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada penyusunan laporan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan kepada pasien rawat jalan.
2. Pengumpulan data dilakukan pada bulan November 2024 – Februari 2025.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Posisi Penelitian

Merupakan untuk menghindari kesamaan atau duplikasi dengan penelitian sebelumnya. Dengan posisi penelitian ini maka dapat diketahui perbedaan yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Rincian mengenai kedudukan penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.2 Posisi Penelitian

NO	JUDUL	PERMASALAHAN	METODE	HASIL
1.	Analisis Pelanggan <i>Smart Catering</i> Menggunakan Metode <i>Net Promoter Score</i> (NPS) (Wardana et al., 2023)	Kualitas pengalaman pengguna saat menggunakan <i>smart catering</i> dan kecenderungan mereka untuk merekomendasikan yang memiliki peran penting dalam mendukung website tersebut.	<i>Net Promoter Score</i> (NPS)	Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 45 responden yang menunjukkan bahwa 55,09% di antaranya bersedia merekomendasikan website <i>smart catering</i> , jika di tinjau dari aspek kegunaannya.
2.	Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z Terhadap <i>Marketplase</i> di Indonesia Menggunakan Metode NPS (<i>Net Promoter Score</i>) (Tarigan et al., 2024)	Penelitian ini yaitu suatu fenomena loyalitas terhadap generasi Z yang tumbuh dalam era digital dan terbiasa berinteraksi dengan <i>marketplace</i> . Sehingga terjadinya kerendahan tingkat loyalitas konsumen pada generasi Z terhadap sebagian besar <i>marketplace</i> di Indonesia.	<i>Net Promoter Score</i> (NPS)	Hasil dari penelitian ini yaitu dari tujuh <i>marketplace</i> maka hanya shopee dan tokopedia yang termasuk kedalam kategori loyal, dengan masing-masing skor NPS yaitu 42,96 dan 33,33. Sedangkan <i>marketplace</i> yang lainnya seperti lazada, zalora, bukalapak, blibli.com dan instagram dikategorikan ke dalam kelompok platform dengan tingkat pengguna rendah karena memiliki nilai skor NPS nya negatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

NO	JUDUL	PERMASALAHAN	METODE	HASIL
3.	Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode <i>Net Promoter Score</i> (Fadlil et al., 2022)	Kurangnya pemanfaatan dalam website oleh alumni dalam mengakses informasi kelulusan mendorong perlunya evaluasi usability, untuk menilai kendala data sekaligus mengevaluasi pengalaman pengguna.	<i>Net Promoter Score</i> (NPS)	Hasil dari perhitungan NPS dikonversikan menjadi persentase guna menunjukkan sejauh mana loyalitas mahasiswa terhadap penggunaan lama Forlap Dikti untuk keperluan validitas data alumni di STMIK Muhammadiyah Jakarta. Berdasarkan rumus NPS ($\%Promoter - \%detractor$), diperoleh hasilnya $52\% - 12\% = 40$.
4.	Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Matahari Departement Store Solo Square Oleh Kualitas Pelayanan Melalui <i>Net Promoter Score</i> (NPS) (Wijaya et al., 2024)	Matahari Department Store nerhasil mencatat peningkatan penjual, namun data menunjukkan penurunan kunjungan ulang, yang mencerminkan turunnya <i>same store sales growth</i> (SSSG). Hal ini menyebabkan rendahnya loyalitas pelanggan.	<i>Net Promoter Score</i> (NPS)	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Metode <i>Net Promoter Score</i> (NPS) juga terbukti secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan beberapa variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan loyalitas.
5.	Gaya Pengukuran Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode <i>Net Promoter Score</i> Di Perusahaan <i>Rad Research</i> (Ismi Aulia & Leny, 2023)	Persaingan pada perusahaan jasa semakin meningkat, adanya persaingan bisnis yang sangat ketat saat ini membuat para perusahaan membutuhkan berbagai informasi yang cepat	<i>Net Promoter Score</i> (NPS)	Hasil penelitian ini menunjukkan nilai skor RAD Research berada di 33% yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki pelanggan yang loyal. Mendapatkan kategori loyal dikarenakan kualitas pekerjaan yang sangat baik, oekerjaan

No	JUDUL	PERMASALAHAN	METODE	HASIL
		dan metode analisis yang akurat.		diselesaikan dengan tepat waktu, koordinasi yang baik dan komunikasi yang baik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



UIN SUSKA RIAU



1.7 Sistematika Penulisan

Struktur penyajian laporan penelitian ini mengikuti sistematika yang telah ditentukan:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan komponen utama dalam penyusunan penelitian, yang meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian, posisi penelitian terhadap studi terdahulu.

BAB II

LANDASAN TEORI

Bagian ini berisi uraian dari teori dan konsep yang sesuai dengan topik penelitian, yang diharapkan dapat membantu pembaca memahami konteks kajian secara menyeluruh.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang alur dari penelitian yang dilakukan secara sistematis untuk memecahkan permasalahan yang terdapat pada penelitian.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bagian ini membahas mengenai pengumpulan serta pengolahan data yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan data dari Klinik Pratama Annisa Medika I dan pengolahan data yang digunakan untuk mengolah data yang telah didapatkan.

BAB V

ANALISA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai analisa dari hasil pengumpulan dan tahapan dari pengolahan data dalam penelitian.

BAB VI

PENUTUP

Dalam bab ini meliputi penyampaian kesimpulan dari hasil penelitian beserta saran disampaikan bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan studi selanjutnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Klinik

Klinik merupakan salah satu fasilitas pada pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar maupun spesialis. Klinik menyediakan layanan kesehatan individu yang meliputi tindakan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitas. Pelayanan tersebut dapat diselenggarakan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap maupun perawatan satu hari dan layanan yang berkunjung ke rumah (*home care*). Klinik dapat dikelola oleh pihak pemerintah maupun masyarakat. Apabila dimiliki oleh masyarakat dan menyediakan rawat jalan, klinik dapat didirikan oleh individu atau badan usaha (Septiani & Ramadhika, 2024).

Klinik merupakan unit pelayanan kesehatan yang berfungsi sebagai tempat masyarakat memperoleh pengobatan dan konsultasi medis. Selain itu, klinik juga berperan sebagai sarana bagi mahasiswa keokteran untuk melakukan observasi terhadap kasus-kasus penyakit pasien. Klinik dapat berbentuk balai pengobatan penyakit paru-paru, serta lembaga kesehatab yang berfokus pada pelayanan kuratif seperti diagnosa dan terapi, yang umunya ditujukan untuk menangani jenis gangguan kesehatan tertentu. (Nancy Margareta & Hendra Putra, 2022).

Klinik rawat jalan yang dimilik oleh masyarkat dapat didirikan oleh individu maupun badan usaha, sebagaimana diatur dalam Permenken N0. 9 Tahun 2014. Klinik dibedakan menjadi dua kategori, yaitu klinik pratama dan klinik utama (Novitasari et al., 2022) :

1. Klinik pratama

Klinik pratama adalah jenis klinik yang menyediakan layanan medis dasar, bisa secara umum maupun khusus. Layanan medis yang dasar mencakup pelayanan kesehatan kepada individu atau keluarga dalam masyarakat, yang diberikan oleh tenaga medis paling tinggi setingkat dokter umum atau dokter gigi. Klinik pratama wajib memiliki minimal dua tenaga medis, yaitu dokter atau dokter gigi (Permenkes No.9 Tahun 2014).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Klinik utama

Klinik utama merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis spesialis atau digabung antara layanan dasar dan spesialistik. Layanan medis spesialistik ditangani oleh dokter yang memberikan pelayanan kepada individu atau keluarga. Berdasarkan Permenkes No.9 Tahun 2014, klinik utama setidaknya memiliki satu dokter.

2.2 Kualitas Pelayanan Medis

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan merupakan suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen (Yobi et al., 2024). Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas tersebut dinilai ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang terima itu rendah dari harapan, maka kualitas layanan dinilai buruk (Maulidiah et al., 2023).

2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Medis

Adapun delapan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan untuk memuaskan pelanggannya adalah sebagai berikut (Yobi et al., 2024) :

1. Pengelolaan ekspektasi pelanggan
2. *Relation marketing and management.*
3. Strategi pasca-pemasaran (*Aftermarketing*)
4. Strategi retensi pelanggan.
5. *Superior customer service.*
6. *Thecnology infusion strategy.*
7. Strategi penanganan keluhan secara efektif.
8. Strategi pemulihan pelayanan.



2.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang sangat kepuasan atau kekecewaan seseorang timbul sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi dengan harapannya (Putri et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengukuran kepuasan pasien adalah elemen yang penting dalam menyediakan suatu pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Putri et al., 2023). Kepuasan pasien suatu tingkat kepuasan respon pasien yang muncul sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan, setelah pasien melakukan perbandingan terhadap apa yang mereka harapkan. Kepuasan pasien juga merupakan suatu evaluasi setelah mereka memakai suatu pelayanan, setidaknya pelayanan yang dipilih sudah memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah hasil suatu bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena telah terpenuhi harapannya (Dian Sibar Oktaningtyas, 2022).

2.3.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Adapun 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang harus di perhatikan oleh suatu perusahaan adalah sebagai berikut (Putri et al., 2023):

1. Kualitas Produk / Jasa

Kualitas produk / jasa yang di berikan dapat mempengaruhi kepuasan dari pembeli saat melakukan pembelian dari produk / jasa yang di tawarkan. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kualitas produk yang akan di jual.

2. Harga

Pelanggan yang memiliki sifat sensitif, biasanya harga yang murah akan memberikan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan memberikan nilai yang tinggi.

3. Service Quality

Kualitas pelayanan yang diberikan saat terjadinya interaksi antara penjual dan pembeli. Jika pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pembeli maka pembeli akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Emotional Factor

Pelanggan akan mengalami kepuasan dan kebanggan terhadap produk atau layanan yang diterima jika adanya suatu *emotional value* yang di berikan oleh suatu *brand* atau penjual.

5. Kemudahan

Kemudahan, nyaman dan efisiensi dalam memperoleh produk merupakan faktor yang dapat mendorong peningkatan kepuasan palanggan.

2.4 Uji Validitas

Uji validasi merupakan tingkat ketepatan antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi sebenarnya pada objek yang diteliti. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa jawaban responden yang diterima melalui instrumen penelitian (kuesioner) benar-benar merupakan data yang valid. Nilai hasil pengolahan data kemudian dibandingkan dengan standar korelasi validitas, sebesar 0,3. Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi diperoleh minimal mencapai 0,3(Tarigan et al., 2024).

Menurut (Utami, 2023), rumus yang digunakan untuk menghitung validitas adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2] [n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots (2.1)$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

x = skor total dari semua item pada variabel x

y = skor total dari semua item pada variabel y

Untuk mendapatkan validitas dengan mudah maka membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , dimana t_{tabel} dapat dari kesesuaian dengansignifikansi penelitian. Nilai signifikansi yang yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Dikatakan valid apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$.



Adapun rumus dari t_{hitung} adalah sebagai berikut (Usman & Gustalika, 2022).

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \dots(2.2)$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

t = nilai t_{hitung}

2.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan terhadap objek yang sama dapat memberikan hasil yang konsisten. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, dengan nilai ambang minimal 0,60. Dengan demikian, suatu instrumen dianggap reliabel apabila *Cronbach Alpha* mencapai setidaknya 0,60 (Tarigan et al., 2024).

Adapun rumus pengujian reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut ((Usman & Gustalika, 2022)

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad \dots(2.3)$$

Keterangan :

r_i = koefisien reliabilitas yang di hitung menggunakan *Cronbach Alpha*

k = jumlah total item atau butir pernyataan

S_i^2 = Varians total dari keseluruhan

S_t^2 = varians total

2.6 Populasi

Populasi didefenisikan sebagai sekumpulan individu yang memiliki karakteristik serupa dan menjadi acuan utama dalam proses pengumpulan data penelitian. Dalam sebuah penelitian, terdapat tiga komponen penting yang perlu diperhatikan. Subjek penelitian merupakan individu, benda maupun organisme yang menjadi sumber informasi untuk mengumpulkan data. Objek penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan sifat atau keadaan yang menjadi pusat perhatian mencakup perilaku, kegiatan, pendapatan, dll. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat pelaksanaan penelitian (Subhaktiyasa, 2024)

2.7 Sampel

Sampel merupakan suatu dari populasi yang dipilih untuk dianalisa agar hasilnya dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. Sampel juga merupakan subset dari populasi yang dipilih menggunakan teknik tertentu untuk memastikan representativitasnya (Subhaktiyasa, 2024).

Penarikan sampel dilakukan menggunakan metode Cochran, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \dots (2.4)$$

Keterangan :

n = Jumlah atau ukuran sampel

Z = Nilai standar tingkat kepercayaan

(90% = 1,65) (95% = 1,96) (99% = 2,58)

p = Probabilitas keberhasilan (0,5)

q = Probabilitas kegagalan (0,5)

e = batas kesalahan (*margin of error*) (maksimal 10%)

2.8 Teknik Sampling

Pemilihan teknik pengambilan sampel atau yang dikenal juga dengan istilah teknik *sampling*, merupakan langkah penting dalam proses penelitian. Teknik yang digunakan akan menentukan sejauh mana hasil penelitian dapat digeneralisasikan serta sejauh mana pemahaman komprehensif dapat diperoleh. Menurut (Subhaktiyasa, 2024), teknik *sampling* dibedakan menjadi dua kategori yaitu:

1. Teknik Sampling Probabilitas

a. Simple Random Sampling

Yaitu teknik pemilihan sampel yang memberikan peluang yang setara bagi setiap anggota populasi untuk terpilih dalam bagian sampel.

b. Systematic Sampling



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Systematic Sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana anggota populasi dipilih secara teratur berdasarkan interval tertentu yang telah ditentukan.

c. *Stratified Random Sampling*

Yaitu dengan cara membagi populasi ke dalam subkelompok berdasarkan karakteristik tertentu.

d. *Cluster Sampling*

Yaitu populasi dibagi menjadi sejumlah kelompok kecil (klaster), kemudian beberapa klaster dipilih secara acak

2. Teknik Sampling Non Probabilitas

a. *Quota Sampling*

Yaitu sampel yang digunakan dengan menetapkan sejumlah dari masing-masing kelompok dalam populasi sebagai sampel

b. *Accidental Sampling*

Yaitu dengan memilih subjek berdasarkan kemudahan akses atau ketersediaan pada saat proses pengumpulan data.

c. *Purposive Sampling*

yaitu dimana subjek ditentukan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian

d. *Snowball Sampling*

Yaitu digunakan ketika populasi sulit dijangkau sehingga dilakukan melalui rekomendasi dari responden sebelumnya

2.9 Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang memiliki serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden. Teknik ini banyak digunakan dalam penelitian untuk memungkinkan pengumpulan data dari banyak responden dengan waktu dan biaya yang lebih efisien. Kuesioner mencakup pertanyaan yang terstruktur dan tertutup, yang memudahkan pengolahan data atau pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden menjawab yang lebih rinci (Romdona, et al., 2025)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun beberapa jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut (Romdona, et al., 2025) :

1. Kuesioner Terbuka

Kuesioner terbuka merupakan suatu kuesioner dimana responden menjawab pertanyaan dengan kata-kata mereka sendiri. Kuesioner terbuka digunakan untuk menggali pendapat, pemikiran responden, namun bisa mempersulit analisis karena jawaban bisa bervariasi.

2. Kuesioner Tertutup

Kuesioner tertutup merupakan suatu kuesioner yang jawabannya sudah ditentukan seperti pilihan ganda, skala likert atau ya tidak. Jenis ini lebih mudah di jelaskan dengan metode kuantitatif karena adanya terstruktur dan seragam.

3. Kuesioner Semi-Terstruktur

Yaitu campuran dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan tertutup digunakan untuk memperoleh informasi spesifik sedangkan pertanyaan terbuka untuk menggali lebih lanjut aspek-aspek tertentu.

4. Kuesioner Daring dan Luring

Yaitu cara penyebaran kuesioner daring (online) yang melalui platform digital sedangkan kuesioner luring (offline) dilakukan dalam bentuk cetak.

2.10 SPSS

SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) adalah perangkat lunak statistik yang dirancang untuk memproses data secara cepat dan akurat. Popularitas SPSS didukung oleh tampilannya yang informatif berupa grafik dan tabel, sifatnya yang fleksibel untuk pembaruan data dan analisis, serta mampu untuk terintegrasi dengan aplikasi lain seperti *Ms.Excel* (Purba et al., 2021).

2.11 Net Promoter Score (NPS)

Net Promoter Score (NPS) adalah suatu metrik loyalitas pelanggan yang memprediksi kemungkinan seorang pelanggan membeli kembali dari anda atau merekomendasikan langsung ke teman (Simarmata, 2021). *Net Promoter Score* (NPS) merupakan suatu metode untuk menilai tingkat loyalitas pelanggan terhadap



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

peroduk atau jasa atau layanan perusahaan setelah digunakan, dengan cara mengajukan satu pertanyaan utama kepada pelanggan (Tarigan et al., 2023).

2.11.1 Penilaian *Net Promoter Score* (NPS)

Adapun penilaian NPS dibagi menjadi tiga kategori yaitu adalah sebagai berikut (Tarigan et al., 2023) :

1. *Promoter* (Skor 9-10)

Menunjukkan pelanggan yang sangat puas dan berpotensi besar untuk melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan produk secara sukarela.

2. *Passively Satisfied* (7-8)

Pelanggan merasa cukup puas namun tidak memiliki keterkaitan emosional, sehingga beralih ke produk pesaing.

3. *Detractors* (0-6)

Merupakan pelanggan yang kecewa dan tidak hanya berisiko berhenti menggunakan produk, tetapi juga berpotensi menyebarkan ulasan negatif.

Tabel 2.1 Kategori Penilaian NPS

Kategori	Jawaban Responden (Range Nilai)
<i>Detractor</i>	0 – 6
<i>Passive</i>	7 – 8
<i>Promotor</i>	9 – 10

(Sumber : Wardana et al., 2023)

2.11.2 Rumus *Net Promoter Score* (NPS)

Adapun rumus dari metode *Net Promoter Score* (NPS) adalah sebagai berikut (Tarigan et al., 2023) :

$$NPS = \%Promotor - \%Detractor \quad \dots (2.5)$$

Keterangan :

$$Promotor\% = \frac{\text{Responden skor 9-10}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\%$$

$$Detractor\% = \frac{\text{Responden skor 0-6}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\%$$

Responden yang termasuk dalam kategori *passive* tidak dihitung dalam perhitungan rumus NPS, karena hanya responden dengan tingkat loyalitas sanat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi (*promoter*) dan sangat rendah (*detractor*) yang diperhitungkan. Semakin tinggi *promoter*, maka tingkat loyalitas konsumen terhadap produk tersebut semakin baik.

Tabel 2.2 Hasil Penilaian NPS

Skor	Hasil
< 0	Tidak Valid
0 – 49	Perlu Perbaikan
50 – 75	Direkomendasi
76 – 100	Sangat Direkomendasikan

(Sumber : Wardana et al., 2023)

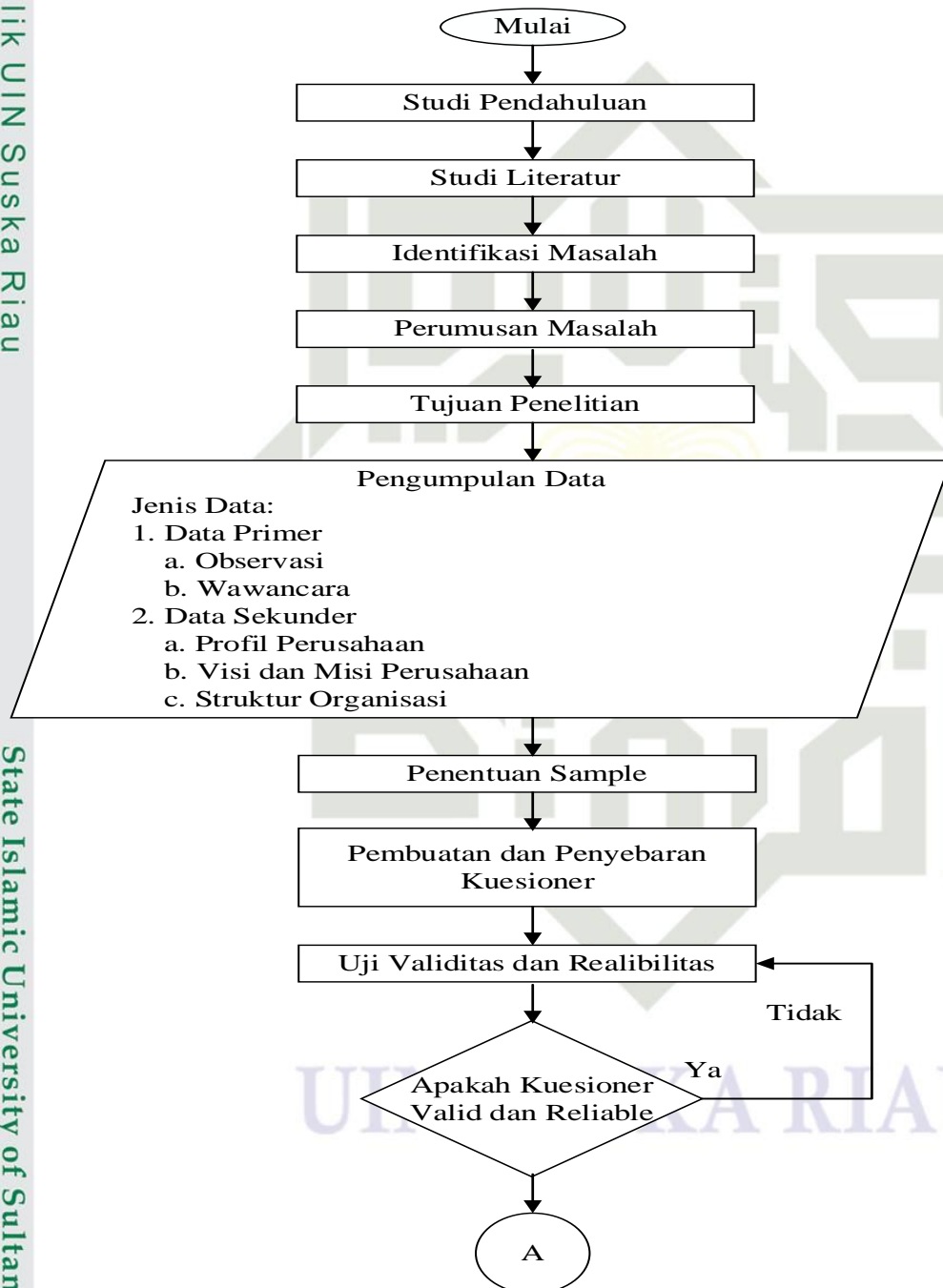
2.11.3 Cara Menghitung NPS

Menurut (Simarmata, 2021), terdapat lima langkah sederhana yang dapat dilakukan untuk menghitung *net Promoter Score* (NPS), yaitu sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner *Net Promoter Score* kepada responden.
2. Menginput hasil *survei* ke dalam bentuk *spreadsheet Excel*.
3. Mengidentifikasi kategori setiap responden (*Detractor*, *Passive*, *Promoter*) dan menghitung jumlah dari masing-masing kelompok.
4. Tentukan proporsi masing-masing kategori (*promoter*, *passive*, *detractor*) dengan membagi jumlah tiap kelompok dengan jumlah total responden.
5. Nilai NPS diperoleh dengan mengurangkan persentase *Detractor* dari persentase total *Promoter*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

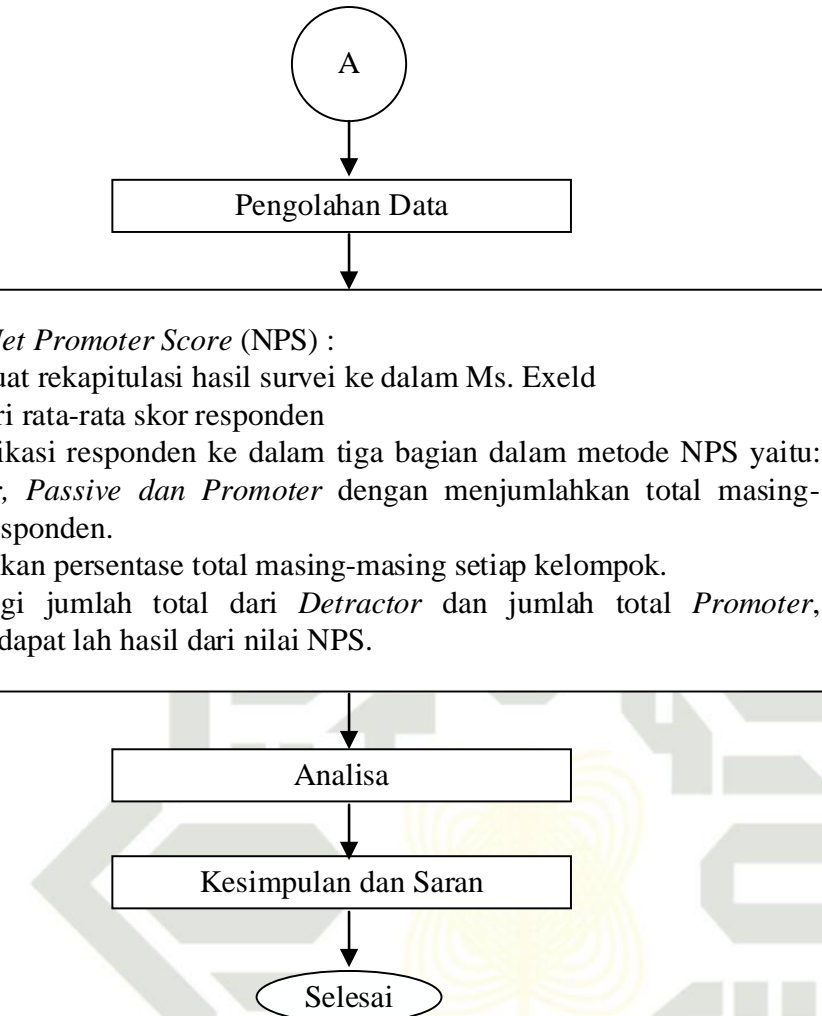
Metode penelitian merupakan langkah yang disusun secara sistematis untuk memberikan kejelasan arah dan alur penelitian. Tahapan penelitian disajikan dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut :



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.2 Flowchart Metodologi Penelitian (Lanjutan)



3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi awal mengenai topik yang akan diteliti. Dengan melakukan suatu studi pendahuluan yang baik, maka penelitian dapat memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki kualitas yang baik sehingga dapat memberikan kontribusi di bidang ilmu pengetahuan.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengidentifikasi, menganalisis dan mensistensikan informasi yang telah dipublikasikan mengenai topik penelitian. Studi ini dilakukan dengan menelusuri referensi yang berkaitan atau relevan, baik berupa buku maupun artikel ilmiah, yang berkaitan langsung dengan metode penelitian. Tujuan utamanya adalah memperkuat pemahaman peneliti terhadap metode yang akan diterapkan.

3.3 Identifikasi Masalah

Permasalahan atau topik yang diidentifikasi dari suatu penelitian harus diidentifikasi terlebih dahulu agar peneliti memiliki pemahaman yang lebih jelas mengenai isu yang akan dibahas. Identifikasi masalah bertujuan untuk mempertegas fokus penelitian dan menemukan solusi yang tepat terhadap permasalahan tersebut. Dalam penelitian ini, proses identifikasi masalah dilakukan melalui hasil observasi dan wawancara langsung kepada para pasien.

3.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang di dapatkan, permasalahan yang ditemukan kemudian dirumuskan secara lebih spesifik agar dapat dianalisa dan diteliti secara mendalam. Perumusan masalah ini bertujuan untuk memfokuskan kajian terhadap isi yang telah diidentifikasi, sehingga dapat ditelusuri dan dipelajari secara tepat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana tingkat kepuasan layanan pasien terhadap layanan di Klinik Pratama Annisa Medika I berdasarkan dengan metode *Net Promoter Score* (NPS)”.



3.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian merujuk pada pernyataan yang menggambarkan hasil yang ingin dicapai serta upaya untuk menyelesaikan persoalan yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan layanan pasien dan merumuskan saran peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Annisa Medika I.

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk menunjang tahapan pengolahan data dalam penelitian. Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui hasil dari observasi di lokasi penelitian dan wawancara langsung dengan pasien. Dalam penelitian ini, data primer berupa hasil observasi langsung ke pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I dan melakukan wawancara kepada pasien yang menggunakan layanan di Klinik Pratama Annisa Medika I.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang ada di lokasi penelitian. Data ini digunakan untuk melengkapi dan mendukung analisis dalam penelitian. Adapun data sekunder yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yaitu mencakup informasi mengenai profil perusahaan, visi misi perusahaan dan struktur organisasi Klinik Pratama Annisa Medika I, serta jumlah kunjungan pasien yang tercatat di klinik.

3.7 Populasi, Sample dan Teknik *Sampling*

Penentuan populasi, pemilihan sampel, serta strategi *sampling* komponen yang krusal dalam suatu penelitian untuk memastikan jumlah responden yang sesuai saat pelaksanaan penyebaran kuesioner. Penjelasan mengenai populasi, sampel dan teknik *sampling* dijelaskan sebagai berikut:

3.7.1 Populasi

Populasi merupakan bagian himpunan unit yang diteliti, baik berupa individu, objek maupun peristiwa tertentu. Pada penelitian ini, jumlah pasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

populasi tidak diketahui, namun populasi tetap diterapkan, yaitu seluruh pasien yang menerima layanan di Klinik Pratama Annisa Medika I, yang nantinya akan dijadikan dasar dalam pengambilan sampel kuesioner.

3.7.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut. Dalam banyak kasus, meneliti seluruh populasi tidak memungkinkan karena keterbatasan seperti jumlah populasi yang sangat besar, biaya, waktu maupun tenaga. Oleh karena itu, pengambilan sampel menjadi solusi yang lebih efisien. Dalam penelitian ini, jumlah pastinya pasien rawat jalan di Klinik Pratama Annisa Medika I tidak diketahui. Oleh sebab itu, penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Ccocharn sebagaimana ditunjuk pada rumus 2.4 :

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah atau ukuran sampel yang dibutuhkan

Z = Nilai standar normal kepercayaan

(90% = 1,65) (95% = 1,96) (99% = 2,58)

p = Probabilitas keberhasilan (0,5)

q = Probabilitas kegagalan (0,5)

e = Batas kesalahan yang ditoleransi (maksimal 10%)

Berdasarkan dari rumus diatas, maka untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,65^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{2,7225 \times 0,5 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,680625}{0,01}$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$n = 68,06 \approx 68$ responden

Diperoleh jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 68 responden.

3.7.3 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Metode yang dipakai adalah *purposive sampling* diterapkan sebagai teknik pengambilan sampel, di mana responden dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan dan dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti atau tidak dapat dihitung, maka responden dipilih dari populasi tak terbatas, dan kuesioner disebarakan secara acak kepada individu yang memenuhi kriteria.

3.8 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan responden yang diambil dari populasi tak terbatas, mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan tidak dapat dihitung. Kuesioner yang telah disusun dan disebarakan langsung di lokasi penelitian kepada semua responden yang sesuai dengan kriteria.

3.9 Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas merupakan metode pengujian yang digunakan untuk mengetahui bahwa pernyataan penelitian benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Sementara itu, uji reliabilitas adalah pengujian terhadap konsistensi alat ukur, untuk melihat sejauh mana instrumen tersebut memberikan hasil yang stabil dari waktu ke waktu.

3.10 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan untuk menghasilkan informasi yang mampu memberikan penjelasan secara jelas, sehingga pembaca dapat memahami isi dan arah penelitian ini. Proses ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian layanan dengan kebutuhan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I, dengan menggunakan metode *Net Promoter Score (NPS)*



3.10.1 *Net Promoter Score* (NPS)

Pada penelitian ini menggunakan matrik atau metode yaitu *Net Promoter Score* (NPS) yang digunakan untuk mengukur loyalitas pasien yang ada di Klinik Pratama Annisa Medika I dan seberapa besar kemungkinan pasien akan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Namun pada penelitian yang dilakukan pertanyaan utama dari metode NPS tersebut tidak digunakan secara langsung. Hal ini dikarenakan pada pembuatan kuesioner difokuskan pada pengukuran kepuasan layanan terhadap aspek layanan yang ada di klinik. Setiap pernyataan diukur dengan skala pada metode NPS yaitu dari 0 hingga 10. Berdasarkan jawaban tersebut, responden diklasifikasikan menjadi tiga bagian yaitu *promoter* (skor 9-10), *passive* (skor 7-8) dan *detractor* (skor 0-6). Pemilihan metode ini merupakan bentuk kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang mendalam terkait aspek-aspek layanan terhadap kepuasan pasien. Meskipun dalam penelitian ini tidak menggunakan pertanyaan tunggal utama dari metode *Net Promoter Score* (NPS) namun pada pendekatan ini tetap dianggap relevan dan dapat diterima karena penelitian tetap menghitung nilai NPS dan memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan layanan dan loyalitas pasien, serta dapat menjadi evaluasi dan meningkatkan mutu pelayanan di Klinik Pratama Annisa Medika I.

3.11 Analisa Data

Tahap analisa dilakukan setelah data selesai diolah. Pada tahap ini, hasil pengolahan data dikaji secara mendalam dengan memisahkan dan menginterpretasi setiap bagian, guna merumuskan solusi dan strategi perbaikan atas permasalahan yang ada.

3.12 Pengambilan Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian yang dirumuskan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Sementara itu, saran berfungsi sebagai rekomendasi untuk mendukung penyempurnaan dan pengembangan penelitian lebih lanjut.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengukuran tingkat kepuasan layanan pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I menggunakan metode Net Promoter Score (NPS), maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Net Promoter Score (NPS), diperoleh nilai NPS sebesar 88%, yang berada pada kategori "Direkomendasikan". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Annisa Medika I dan bersedia untuk merekomendasikan klinik ini kepada orang lain.
2. Mayoritas responden berada pada kategori *promoter*, yaitu memberikan skor 9-10 atas pelayanan yang diterima. Namun untuk strategi peningkatan layanan dapat diarahkan kepada mempertahankan loyalitas pasien yang sudah puas serta mengoptimalkan aspek pelayanan yang masih dianggap cukup oleh responden dalam kategori *passive*. Hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam menyusun strategi layanan yang lebih terfokus dan berbasis data terhadap kepuasan loyalitas pasien.

Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya
 - a. Saran bagi peneliti yaitu sebaiknya peneliti lebih teliti terhadap metode *Net Promoter Score* (NPS) ini yaitu dengan penggunaan pertanyaan utama dalam dalam metodenya.
2. Saran bagi Klinik Pratama Annisa Medika I
 - a. Saran bagi klinik yaitu melakukan evaluasi kembali terhadap aspek-aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien, agar perbaikan layanan dapat terus dilakukan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dian Sibar Oktaningtyas. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Hc Pedurungan. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(3), 149–158. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i3.228>
- Erhany, E., Mustakim, M., & Herdiannisa, Z. A. (2023). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Yayasan Kesehatan Telkom Percetakan Negara Jakarta Pusat. *Journal of Public Health Innovation*, 3(02), 122–129. <https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.725>
- Fachil, A., Umar, R., & Juliansyah, F. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 740. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4363>
- Isma Aulia, O., & Leny, C. (2023). Gaya Pengukuran Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Net Promoter Score Di Perusahaan Rad Research. *E-Proceeding of Applied Science*, 9(5), 2306–2312. <https://majoo.id/solusi/detail/persaingan-bisnis>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>
- Nancy Margareta, M. S., & Hendra Putra, S. (2022). Sistem Informasi Pengolahan Data Pasien pada Klinik Essiva Berbasis Web dengan Metode Prototype. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 6(2), 330–339. <http://doi.org/10.33395/remik.v6i2.11562>
- Novitasari, M., Budiyaniti, R. T., & Sriatmi, A. (2022). Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Link*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/link.v18i1.7685>
- Purba, D., Ziraluo, T. P., Saur, G., & Sagala, R. (2021). Pengolahan data Penelitian dengan SPSS Pendahuluan ULEAD: Jurnal E-Pengabdian. *ULEAD: E-Pengabdian*, 1(1), 12–17.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center. *Bursa : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Setiiani, C. O., & Ramadhika, A. (2024). Analisis Peran Perawat Dalam Penerapan Keselamatan Pasien Rawat Inap Di Klinik Pratama Rancajigang Medika. *YUME: Journal of Management*, 7(2), 903–910. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/6901>
- Siharmata, B. T. (2021). Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Net Promoter Score Pada Pt.Bpd Jawa Barat Dan Banten Tbk. Cabang Medan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, 3(2), 257–264.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Siromdona, Silvia Sanja Junista, A. G. (2025). Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara dan Kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi D*, 3(1), 39–47. <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>
- Sri Lestari, B., Iva Dwi Juliana, Nur Aini Apri Nastiti, Muhammad Rizki Rizaldi, & Joko Tri Nugraha. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Klinik Pratama Sido Waras. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(3), 272–277. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i3.762>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9, 2721–2731.
- Tarigan, N. L. L., Wijaya, P. S. M., Wahyuni, Y., & Sulistyowati, E. (2024). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score). *Jurnal Mantra: Manajemen Strategis*, 1(01), 21–34. <http://dx.doi.org/10.30588/jmt.v1i01.1222>
- Wardana, M. R. W., Husni Angriani, & Ahyar Muawwal. (2023). Analisis Pelanggan Smart Catering Menggunakan Metode Net Promoter Score. *KHARISMA Tech*, 18(1), 151–164. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v18i1.329>
- Wijaya, I. A., Suyatno, A., & Rahmawati, E. D. (2024). Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Matahari Department Store Solo Square Oleh Kualitas Pelayanan Melalui Net Promoter Score (NPS). *PROSIDING NASIONAL PENELITIAN & PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 1(September), 105–115.
- Yobi, Y. S., TRI, T. S., Siva, S. karlina dewi, & Sanjaya, V. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *GLOBAL: Jurnal Lentera BITEP*, 2(01), 22–27. <https://doi.org/10.59422/global.v2i01.161>

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT IZIN PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

كليه العلوم و التكنولوجيا

FACULTY OF SCIENCES AND TECHNOLOGY

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp. (0761) 589026 - 589027
Fax. (0761) 589 025 Web. www.uin-suska.ac.id, Email : faste@uin-suska.ac.id

Nomor : B- 3882 / F.V/PP.009/06/2025
Sifat : Biasa
Hal : Mohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Tugas Akhir/Skripsi

Pekanbaru, 24 Juni 2025

Kepada Yth.
Pimpinan Klinik Pratama Annisa Medika I
Jln. Garuda no. 35 B. Tengkerang Barat
Kec. Marpoyan Damai, Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Sehubungan telah dimulainya mata kuliah Tugas Akhir pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau, kami bermaksud mengirimkan mahasiswa:

Nama : Nabillah Ronaa Suwandi
NIM : 12050223268
Fakultas : Sains dan Teknologi
Program Studi/Smt : Teknik Industri/ 10
No. Hp/E-mail : 089505353821

Untuk pengambilan data yang sangat dibutuhkan dalam Tugas akhir mahasiswa tersebut yang berjudul "Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien di Klinik Pratama Annisa Medika I Menggunakan Metode Net Promoter Score (NPS)". Kami mohon kiranya saudara berkenan memberikan izin dan fasilitas demi kelancaran Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.


 Wassalam
 Dekan
 Dr. Drs. Hartono, M.Pd
 NIP. 196403011992031003

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien Di Klinik Pratama Annisa Medika I Menggunakan Metode *Net Promoter Score* (NPS)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan pasien di Klinik

Pratama Annisa Medika I. Saya sangat mengharapkan bapak/ibuk/saudara/saudari untuk memberikan jawaban yang sejujurnya dan sesuai dengan kondisi yang dirasakan. Atas perhatian dan bantuan bapak/ibuk/saudara/saudari, saya menyampaikan terima kasih.

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nama :
- b. Usia :
- c. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
- d. Pekerjaan :
- e. Terakhir Berkunjung ke Klinik : ☐ 1 bulan ☐ 3 Bulan ☐ 6 Bulan

2. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada setiap kolom pertanyaan dibawah ini, kemudian pilih sesuai keadaan yang sebenarnya. Jawaban tersedia berupa penilaian yaitu antara 0-10, artinya:

0-6 = Tidak Setuju

7-8 = Biasa Saja / Netral

9-10 = Setuju

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A. <i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)												
1	Ruang tunggu pasien yang nyaman dan damai											
2	Kursi tunggu pasien yang cukup tersedia											

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Ruangan di klinik terjaga kebersihannya											
4	Perawat berpenampilan rapi dan bersih											
B. <i>Reability</i> (Kehandalan)												
5	Perawat yang cepat dan tepat saat melayani pasien											
6	Penerimaan pasien yang cepat dan tepat											
7	Perawat memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien klinik											
8	Perawat memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan											
C. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)												
9.	Perawat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien											
10.	Perawat bersedia menanggapi keluhan setiap pasien											
11.	Perawat menerima dan sabar saat melayani pasien											
12.	Perawat melakukan tindakan denagn cepat dan tepat											
13	Perawat melayani dengan ramah											
D. <i>Assurance</i> (Jaminan)												
14	Pasien merasa aman saat melakukan pengobatan di klinik											
15	Perawat memiliki catatan medis pasien											
16	Perawat sabar dan sopan saat melayani keluhan pasien											
17	Tempat parkir yang dijamin aman											
E. <i>Emphaty</i> (Perhatian)												

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN										
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Perawat memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien											
2	Memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien											
3	Perawat sopan dan ramah saat melayani pasien											
4	Perhatian terhadap keluhan pasien											

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI VALIDITAS

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Pernyataan 10	Pernyataan 11	Pernyataan 12	Pernyataan 13	Pernyataan 14	Pernyataan 15	Pernyataan 16	Pernyataan 17	Pernyataan 18	Pernyataan 19	Pernyataan 20	Pernyataan 21	TOTAL
Pernyataan 1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 68	.448** 0.00 68	.514** 0.00 68	.368** 0.00 68	.355** 0.03 68	.342** 0.04 68	.443** 0.00 68	.535** 0.00 68	.307** 0.11 68	.430** 0.00 68	.392** 0.01 68	.374** 0.02 68	.419** 0.00 68	.352** 0.03 68	.517** 0.00 68	.390** 0.01 68	.423** 0.00 68	.341** 0.04 68	.309** 0.10 68	.247** 0.02 68	.400** 0.01 68	.690** 0.00 68
Pernyataan 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.448** 0.00 68	1 68	.430** 0.00 68	.370** 0.02 68	.613** 0.00 68	.615** 0.00 68	.473** 0.00 68	.564** 0.00 68	.544** 0.00 68	.411** 0.00 68	.570** 0.00 68	.454** 0.00 68	.457** 0.00 68	.269** 0.027 68	.388** 0.01 68	.476** 0.00 68	.490** 0.00 68	.235** 0.053 68	.354** 0.03 68	.310** 0.10 68	.436** 0.00 68	.729** 0.00 68
Pernyataan 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.514** 0.00 68	.430** 0.00 68	1 68	.458** 0.00 68	.478** 0.00 68	.395** 0.01 68	.543** 0.00 68	.413** 0.00 68	.411** 0.00 68	.560** 0.00 68	.543** 0.00 68	.402** 0.01 68	.391** 0.01 68	.313** 0.009 68	.530** 0.00 68	.378** 0.01 68	.451** 0.00 68	.272** 0.025 68	.453** 0.00 68	.428** 0.00 68	.494** 0.00 68	.693** 0.00 68
Pernyataan 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.368** 0.02 68	.370** 0.02 68	.458** 0.00 68	1 68	.527** 0.00 68	.530** 0.00 68	.412** 0.00 68	.242** 0.047 68	.485** 0.00 68	.152** 0.216 68	.568** 0.00 68	.376** 0.02 68	.463** 0.00 68	.379** 0.01 68	.146** 0.234 68	.608** 0.00 68	.344** 0.04 68	-.108** 0.382 68	.056** 0.651 68	.153** 0.213 68	.141** 0.251 68	.579** 0.00 68
Pernyataan 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.355** 0.03 68	.613** 0.00 68	.478** 0.00 68	.527** 0.00 68	1 68	.894** 0.00 68	.493** 0.00 68	.350** 0.03 68	.562** 0.00 68	.483** 0.00 68	.644** 0.00 68	.678** 0.00 68	.586** 0.00 68	.292** 0.016 68	.335** 0.005 68	.518** 0.00 68	.416** 0.00 68	.101** 0.413 68	.313** 0.009 68	.285** 0.019 68	.282** 0.020 68	.781** 0.00 68
Pernyataan 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.342** 0.04 68	.615** 0.00 68	.395** 0.01 68	.530** 0.00 68	.894** 0.00 68	1 68	.515** 0.00 68	.392** 0.01 68	.526** 0.00 68	.493** 0.00 68	.662** 0.00 68	.696** 0.00 68	.526** 0.00 68	.237** 0.052 68	.290** 0.017 68	.493** 0.00 68	.431** 0.00 68	.036** 0.772 68	.196** 0.109 68	.217** 0.076 68	.252** 0.038 68	.758** 0.00 68
Pernyataan 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.443** 0.00 68	.473** 0.00 68	.543** 0.00 68	.412** 0.00 68	.493** 0.00 68	.515** 0.00 68	1 68	.631** 0.00 68	.590** 0.00 68	.576** 0.00 68	.603** 0.00 68	.576** 0.00 68	.408** 0.01 68	.390** 0.01 68	.547** 0.00 68	.384** 0.01 68	.293** 0.015 68	.464** 0.00 68	.437** 0.00 68	.305** 0.011 68	.381** 0.01 68	.737** 0.00 68
Pernyataan 8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.535** 0.00 68	.564** 0.00 68	.413** 0.00 68	.242** 0.047 68	.350** 0.03 68	.392** 0.01 68	.631** 0.00 68	1 68	.533** 0.00 68	.438** 0.00 68	.577** 0.00 68	.493** 0.00 68	.413** 0.00 68	.545** 0.00 68	.464** 0.00 68	.373** 0.002 68	.324** 0.007 68	.652** 0.00 68	.587** 0.00 68	.290** 0.016 68	.569** 0.00 68	.713** 0.00 68
Pernyataan 9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.307** 0.11 68	.544** 0.00 68	.411** 0.00 68	.485** 0.00 68	.562** 0.00 68	.526** 0.00 68	.590** 0.00 68	.533** 0.00 68	1 68	.531** 0.00 68	.618** 0.00 68	.493** 0.00 68	.623** 0.00 68	.444** 0.00 68	.350** 0.003 68	.579** 0.00 68	.364** 0.002 68	.453** 0.00 68	.508** 0.00 68	.407** 0.01 68	.413** 0.00 68	.763** 0.00 68
Pernyataan 10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.430** 0.00 68	.411** 0.00 68	.560** 0.00 68	.152** 0.216 68	.483** 0.00 68	.493** 0.00 68	.576** 0.00 68	.438** 0.00 68	.531** 0.00 68	1 68	.501** 0.00 68	.515** 0.00 68	.498** 0.00 68	.156** 0.204 68	.676** 0.00 68	.258** 0.034 68	.309** 0.010 68	.439** 0.00 68	.521** 0.00 68	.345** 0.004 68	.382** 0.01 68	.678** 0.00 68
Pernyataan 11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.392** 0.01 68	.570** 0.00 68	.543** 0.00 68	.568** 0.00 68	.644** 0.00 68	.662** 0.00 68	.603** 0.00 68	.577** 0.00 68	.618** 0.00 68	.501** 0.00 68	1 68	.622** 0.00 68	.461** 0.00 68	.465** 0.00 68	.369** 0.002 68	.649** 0.00 68	.460** 0.00 68	.278** 0.022 68	.444** 0.00 68	.223** 0.068 68	.332** 0.00 68	.799** 0.00 68
Pernyataan 12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.374** 0.02 68	.454** 0.00 68	.402** 0.01 68	.376** 0.02 68	.678** 0.00 68	.696** 0.00 68	.576** 0.00 68	.493** 0.00 68	.493** 0.00 68	.515** 0.00 68	.623** 0.00 68	1 68	.496** 0.00 68	.195** 0.112 68	.324** 0.007 68	.509** 0.00 68	.423** 0.00 68	.213** 0.081 68	.451** 0.00 68	.291** 0.016 68	.311** 0.010 68	.741** 0.00 68
Pernyataan 13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.419** 0.00 68	.457** 0.00 68	.391** 0.01 68	.463** 0.00 68	.586** 0.00 68	.526** 0.00 68	.408** 0.01 68	.413** 0.00 68	.623** 0.00 68	.498** 0.00 68	.461** 0.00 68	.496** 0.00 68	1 68	.505** 0.00 68	.408** 0.01 68	.502** 0.00 68	.341** 0.004 68	.440** 0.00 68	.533** 0.00 68	.527** 0.00 68	.411** 0.00 68	.729** 0.00 68
Pernyataan 14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.352** 0.03 68	.269** 0.027 68	.313** 0.009 68	.379** 0.01 68	.292** 0.16 68	.237** 0.052 68	.390** 0.01 68	.545** 0.00 68	.444** 0.00 68	.156** 0.204 68	.465** 0.00 68	.195** 0.112 68	.505** 0.00 68	1 68	.279** 0.021 68	.488** 0.00 68	.162** 0.188 68	.515** 0.00 68	.459** 0.00 68	.345** 0.004 68	.354** 0.03 68	.540** 0.00 68
Pernyataan 15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.517** 0.00 68	.398** 0.01 68	.530** 0.00 68	.146** 0.234 68	.335** 0.005 68	.290** 0.017 68	.547** 0.00 68	.464** 0.00 68	.350** 0.003 68	.676** 0.00 68	.369** 0.02 68	.324** 0.007 68	.408** 0.01 68	.279** 0.021 68	1 68	.398** 0.01 68	.178** 0.146 68	.429** 0.00 68	.426** 0.00 68	.376** 0.02 68	.451** 0.00 68	.600** 0.00 68
Pernyataan 16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.390** 0.01 68	.476** 0.00 68	.378** 0.01 68	.608** 0.00 68	.518** 0.00 68	.493** 0.00 68	.384** 0.01 68	.373** 0.02 68	.579** 0.00 68	.258** 0.034 68	.649** 0.00 68	.509** 0.00 68	.502** 0.00 68	.488** 0.00 68	.398** 0.01 68	1 68	.366** 0.002 68	.171** 0.163 68	.340** 0.005 68	.338** 0.005 68	.378** 0.01 68	.688** 0.00 68
Pernyataan 17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.423** 0.00 68	.490** 0.00 68	.451** 0.00 68	.344** 0.04 68	.416** 0.00 68	.431** 0.00 68	.293** 0.015 68	.324** 0.007 68	.364** 0.002 68	.309** 0.10 68	.460** 0.00 68	.423** 0.00 68	.341** 0.004 68	.162** 0.188 68	.178** 0.146 68	.366** 0.002 68	1 68	-.011** 0.931 68	.287** 0.018 68	.366** 0.002 68	.338** 0.005 68	.586** 0.00 68
Pernyataan 18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.341** 0.04 68	.235** 0.053 68	.272** 0.025 68	-.108** 0.413 68	.101** 0.382 68	.036** 0.772 68	.464** 0.00 68	.652** 0.00 68	.453** 0.00 68	.439** 0.00 68	.278** 0.022 68	.213** 0.081 68	.440** 0.00 68	.515** 0.00 68	.429** 0.00 68	.171** 0.163 68	-.011** 0.931 68	1 68	.713** 0.00 68	.466** 0.00 68	.505** 0.00 68	.465** 0.00 68
Pernyataan 19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.309** 0.10 68	.354** 0.03 68	.453** 0.00 68	.056** 0.651 68	.313** 0.009 68	.196** 0.109 68	.437** 0.00 68	.587** 0.00 68	.508** 0.00 68	.521** 0.00 68	.444** 0.00 68	.451** 0.00 68	.533** 0.00 68	.459** 0.00 68	.426** 0.00 68	.340** 0.005 68	.287** 0.018 68	.713** 0.00 68	1 68	.545** 0.00 68	.619** 0.00 68	.627** 0.00 68
Pernyataan 20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.247** 0.042 68	.310** 0.010 68	.428** 0.000 68	.153** 0.213 68	.285** 0.019 68	.217** 0.076 68	.305** 0.011 68	.290** 0.016 68	.407** 0.001 68	.345** 0.004 68	.223** 0.088 68	.291** 0.016 68	.527** 0.000 68	.345** 0.004 68	.376** 0.002 68	.338** 0.005 68	.366** 0.002 68	.466** 0.000 68	.545** 0.000 68	1 68	.642** 0.000 68	.536** 0.000 68
Pernyataan 21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.400** 0.01 68	.436** 0.00 68	.494** 0.00 68	.141** 0.251 68	.282** 0.020 68	.252** 0.038 68	.381** 0.01 68	.569** 0.00 68	.413** 0.00 68	.382** 0.01 68	.332** 0.006 68	.311** 0.010 68	.411** 0.000 68	.354** 0.003 68	.451** 0.000 68	.378** 0.001 68	.338** 0.005 68	.505** 0.000 68	.619** 0.000 68	.642** 0.000 68	1 68	.604** 0.000 68
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.630** 0.00 68	.729** 0.00 68	.693** 0.00 68	.579** 0.00 68	.781** 0.00 68	.758** 0.00 68	.737** 0.00 68	.713** 0.00 68	.753** 0.00 68	.678** 0.00 68	.799** 0.00 68	.741** 0.00 68	.729** 0.00 68	.540** 0.00 68	.600** 0.00 68	.688** 0.00 68	.586** 0.00 68	.465** 0.00 68	.627** 0.00 68	.536** 0.00 68	.604** 0.00 68	1 68

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	68	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	68	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.932	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

REKAPITULASI PENGISIAN KUESIONER

NO	NAMA PASIEN	NAMA PASIEN	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN	BERKUNJUNG	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	Fajar Agung	Fajar Agung	30 tahun	LK	PNS	3 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
2	Ayu Permata	Ayu Permata	25 tahun	PR	IRT	3 BLN	10	7	10	9	8	6	9	9	9	10	9	10	9	9	9	9	8	10	10	9	9
3	Rahmawati	Rahmawati	40 tahun	PR	IRT	1 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
4	INDAH SUCI	Indah Suci	26 tahun	PR	GURU	6 BLN	10	7	9	8	8	8	9	9	9	10	9	7	9	10	10	9	8	10	9	9	9
5	RENDI	Rendi	20 tahun	LK	MAHASISWA	6 BLN	9	9	10	7	8	6	10	9	9	9	9	8	8	9	10	9	8	10	10	9	10
6	YOGA SAPUTRA	Yoga Saputra	26 tahun	LK	WIRASWASTA	3 BLN	9	7	9	8	8	8	9	9	9	9	8	8	9	10	10	9	8	10	9	10	10
7	SISKA LARASATI	Siska Larasati	24 tahun	PR	IRT	1 BLN	9	9	10	9	10	9	10	9	10	10	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10
8	ARIF TIO	Arif Tio	30 tahun	LK	WIRASWASTA	3 BLN	9	7	10	8	8	7	9	9	9	10	8	9	9	8	10	8	8	10	10	10	9
9	MAYA SARI	Maya Sari	25 tahun	PR	GURU	3 BLN	10	9	10	8	9	9	9	9	9	10	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10
10	HIDAYATULLAH	Hidayatullah	31 tahun	LK	GURU	1 BLN	8	9	10	7	8	8	9	9	9	10	9	7	9	10	10	8	8	10	10	10	10
11	DODI IRMAN	Dodi Irman	50 THN	LK	PETANI	1 BLN	9	9	10	10	10	9	10	9	10	9	10	9	10	9	9	9	9	10	10	10	10
12	AISYAH NILA	Aisyah Nila	32 THN	PR	IRT	3 BLN	9	9	9	8	8	7	9	9	9	10	8	8	10	9	10	8	8	10	10	10	9
13	FAHRIANSYAH	Fahriansyah	45 THN	LK	PNS	3 BLN	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	10	10	10	9	9	9	10	10	10	10
14	DEDI IRAWAN	Dedi Irawan	50 THN	LK	PNS	1 BLN	9	10	9	8	8	8	9	9	9	10	9	8	9	9	10	9	10	10	9	9	9
15	LAILA	Laila	36 THN	PR	IRT	6 BLN	9	9	10	8	9	8	9	10	8	10	9	9	10	9	10	8	10	10	10	9	10
16	NIA ANINDA	Nia Aninda	25 THN	PR	IRT	1 BLN	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
17	KUSUMA DEWI	Kusuma Dewi	30 THN	PR	IRT	3 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
18	RINA	Rina	28 THN	PR	PNS	1 BLN	9	9	9	10	10	9	10	9	10	10	9	9	10	9	10	10	9	10	10	10	10
19	AGUS WIDODO	Agus Widodo	43 THN	LK	WIRASWASTA	3 BLN	10	9	10	8	9	9	10	10	9	9	9	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10
20	HANNAFI	Hannafi	23 THN	LK	MAHASISWA	6 BLN	9	9	10	8	8	8	9	9	9	10	8	8	9	8	10	8	7	10	9	10	10
21	ABDULLAH	Abdullah	20 THN	LK	MAHASISWA	3 BLN	8	8	9	9	8	8	9	8	9	10	8	7	9	9	8	8	8	9	9	9	9
22	ADDRIYANSYAH	Addriyansyah	29 THN	LK	WIRSAUSAHA	3 BLN	9	9	9	8	7	9	9	9	9	10	9	10	9	8	9	9	9	10	10	9	10
23	NADIA PERMATA	Nadia Permata	18 THN	PR	PELAJAR	1 BLN	9	9	10	10	10	9	10	9	10	10	9	9	10	10	10	9	8	10	9	10	10
24	DIAN AMALIA	Dian Amalia	29 THN	PR	IRT	3 BLN	9	9	9	8	9	9	9	10	9	10	9	10	9	9	10	9	8	10	10	10	10
25	RANITA ALHUDA	Ranita Alhuda	34 THN	PR	IRT	6 BLN	10	8	9	8	8	8	10	9	9	10	8	9	10	9	10	8	10	10	9	10	9
26	ALIYA	Aliya	27 THN	PR	IRT	3 BLN	10	8	9	9	8	8	9	9	9	9	9	7	9	10	8	8	8	10	9	9	9
27	RIZKY FIRMAN	Rizky Firman	18 THN	LK	PELAJAR	6 BLN	9	9	9	8	9	9	9	10	9	10	9	9	9	10	10	9	8	10	10	9	10
28	NAILA KARNI	Naila Karni	18 THN	PR	PELAJAR	3 BLN	8	9	8	8	9	9	10	9	10	10	9	10	10	9	9	9	8	10	10	10	10
29	NILAM SARI	Nilam Sari	27 THN	PR	IRT	1 BLN	10	9	9	7	8	8	9	9	9	10	8	9	9	8	10	9	8	10	9	10	10
30	ZARIYA	Zariya	27 THN	PR	GURU	1 BLN	10	9	9	8	9	9	9	9	9	10	9	10	10	9	10	9	8	10	10	10	10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tuils ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tuils ini dalam bentuk apapun t

31	WIJAYA SAPUTRA	Wijaya Saputra	56 THN	LK	PNS	1 BLN	8	8	8	8	6	6	9	9	9	7	7	8	8	9	8	8	9	9	9	9	9	9
32	ANDRIANI SILLA	Andriani Silla	44 THN	PR	IRT	1 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	
33	ABI SUMADI	Abi Sumadi	39 THN	PR	IRT	3 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
34	INDRA ARLEN	Indra Arlen	26 THN	LK	WIRUSAHA	1 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	
35	SYAKILLA	Syakilla	19 THN	LK	MAHASISWA	6 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
36	MAWADDAH NINGRUM	Mawaddah Ningrum	32 THN	PR	IRT	1 BLN	8	7	8	8	6	5	9	9	8	8	8	8	8	10	9	9	6	10	9	9	9	
37	ZIFAN	Zifan	52 THN	PR	IRT	3 BLN	10	10	10	10	7	7	10	10	9	9	9	8	9	10	10	9	8	10	9	9	9	
38	MAWADI	Mawadi	48 THN	LK	PNS	1 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
39	MAWADI	Mawadi	70 THN	LK	PENSIUN	3 BLN	10	9	9	9	9	9	10	10	9	9	9	9	10	10	10	9	6	10	9	9	9	
40	ATRIZAL	Atrizal	55 THN	LK	WIRASWASTA	1 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
41	JUMIAH	Jumiah	58 THN	PR	IRT	1 BLN	8	9	9	10	10	10	9	8	9	9	9	9	10	9	10	10	8	8	8	9	9	
42	NATASYA	Natasya	18 THN	PR	PELAJAR	6 BLN	8	8	8	8	6	4	6	8	9	7	7	5	10	10	8	9	7	10	10	10	10	
43	OKTARI ANDRIANI	Oktari Andriani	33 THN	PR	WIRASWASTA	6 BLN	9	9	10	10	10	10	10	9	9	10	9	10	10	10	10	10	6	10	10	10	10	
44	FEBRIANI	Febriani	45 THN	PR	IRT	3 BLN	9	8	9	9	8	9	10	10	9	9	8	8	9	9	9	7	7	10	9	9	10	
45	IRZAWATI	Irzawati	56 THN	PR	IRT	6 BLN	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	8	8	10	9	10	10	9	9	9	9	9	
46	PUTRI LEGA YORI	Putri Lega Yori	31 THN	PR	IRT	1 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
47	VIVI PERMATA SARI	Vivi Permata Sari	30 THN	PR	IRT	1 BLN	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	8	10	10	
48	DARMI	Darmi	71 THN	PR	IRT	1 BLN	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
49	LISATI ALIF	Lisati Alif	18 THN	PR	PELAJAR	6 BLN	7	10	10	8	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	
50	GUSMAWATI	Gusmawati	52 THN	PR	IRT	6 BLN	9	8	10	10	6	7	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	9	10	10	10	10	
51	PARAMITA NURHUDA	Paramita Nurhuda	33 THN	PR	WIRASWASTA	1 BLN	8	8	8	8	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	
52	AKBAR	Akbar	34 THN	LK	WIRASWASTA	3 BLN	8	8	9	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	
53	ALFIYANUS	Alfiyanus	53 THN	LK	WIRASWASTA	6 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	8	9	9	9	9	7	10	9	9	9	
54	RENIDA	Renida	50 THN	PR	IRT	3 BLN	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	9	10	10	10	10	9	
55	SELSI VERNI	Selsi Verni	72 THN	PR	IRT	1 BLN	9	9	9	9	10	10	9	9	10	9	9	9	10	10	9	9	10	9	10	10	10	
56	NELI	Neli	60 THN	PR	IRT	1 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	8	9	9	10	9	10	9	
57	GUSWANDI	Guswandi	45 THN	LK	WIRASWASTA	3 BLN	7	7	8	8	6	6	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	6	10	9	9	9	
58	ANTON	Anton	63 THN	LK	PENSIUN	3 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
59	RONA AZIZAH	Rona Azizah	19 THN	PR	GURU	6 BLN	9	7	10	10	7	7	8	7	7	8	8	7	8	8	9	9	10	7	8	10	10	
60	SYAFORNAMA	Syaforname	34 THN	LK	WIRASWASTA	1 BLN	7	7	9	9	9	9	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	7	9	9	9	7	
61	SRI WIDYANTI	Sri Widyanti	44 THN	PR	WIRASWASTA	1 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
62	DENISH RASYA	Denish Rasya	18 THN	LK	PELAJAR	1 BLN	9	9	10	10	9	9	9	10	10	9	10	9	9	10	9	10	9	10	9	10	10	
63	YUSMASINI	Yusmasini	55 THN	PR	PNS	1 BLN	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	
64	LIZA ANANDA	Liza Ananda	22 THN	PR	IRT	1 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	
65	SEPTIANI ANINA	Septiani Anina	23 THN	PR	MAHASISWA	6 BLN	9	8	8	8	6	6	9	9	9	9	9	6	9	9	10	9	7	10	9	9	9	
66	ANDRICO	Andrico	35 THN	LK	WIRASWASTA	3 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
67	FAREL ANDINO	Farel Andino	47 THN	LK	PNS	3 BLN	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
68	DZIKRI AHMAD	Dzikri Ahmad	18 THN	LK	PELAJAR	6 BLN	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	

RATA-RATA RESPONDEN

NO	TOTAL	RATA-RATA	DIBULATKAN
1	210	10	10
2	188	8,857143	9
3	210	8,857143	9
4	186	8,857143	9
5	186	9,619048	10
6	186	8,809524	9
7	202	9,47619	9
8	185	8,952381	9
9	199	9,52381	10
10	188	8,904762	9
11	200	9,380952	9
12	187	9,047619	9
13	197	9,238095	9
14	190	8	8
15	194	10	10
16	168	9,571429	10
17	210	9,571429	10
18	201	8,857143	9
19	201	8,52381	9
20	186	9,047619	9
21	179	9,52381	10
22	190	9,285714	9
23	200	9,095238	9
24	195	8,761905	9
25	191	9,238095	9
26	184	9,238095	9
27	194	8,952381	9
28	194	9,333333	9
29	188	8,142857	8
30	196	8,952381	9
31	171	10	10
32	188	8,952381	9
33	210	10	10
34	188	8,142857	8
35	210	9,142857	9
36	171	10	10

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RATA-RATA RESPONDEN

NO	TOTAL	RATA-RATA	DIBULATKAN
37	192	9,190476	9
38	210	10	10
39	193	9,047619	9
40	210	8	8
41	190	9,571429	10
42	168	8,809524	9
43	201	9,428571	9
44	185	10	10
45	198	9,714286	10
46	210	8,952381	9
47	204	9,47619	9
48	188	9,428571	9
49	199	8,714286	9
50	198	8,333333	8
51	183	8,809524	9
52	175	9,095238	9
53	185	9,428571	9
54	191	9,142857	9
55	198	8,238095	8
56	192	9	9
57	173	8,285714	8
58	189	8,52381	9
59	174	9	9
60	179	9,47619	9
61	189	8,904762	9
62	199	9,904762	10
63	187	8,428571	8
64	208	10	10
65	177	9	9
66	210	10	10
67	189	9	9
68	210	10	10

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Nabillah Ronaa Suwandi. Berkelahiran di Solok pada 26 september 2001. Anak pertama dari bapak Suwandi dan ibu Yusmaniar. Saat ini sedang mengemban tanggung jawab sebagai mahasiswi di salah satu kampus di kota pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis telah mengikuti pendidikan formal sebagai berikut:

Tahun 2008	Memasuki sekolah dasar di SDIT IQRA' Kota Solok dan selesai pada tahun 2014
Tahun 2014	Memasuki sekolah menengah pertama di SMPIT INSAN CENDIKIA BOARDING SCHOOL, Payakumbuh dan selesai pada tahun 2017
Tahun 2017	Memasuki madrasah aliyah negeri di MAN 2 Padang Panjang dan selesai pada tahun 2020
Tahun 2020	Terdaftar sebagai mahasiswa di UIN SUSKA RIAU mengambil program studi S1 Teknik Industri
N Hp	089505353821
Email	nabillahronaasw26@gmail.com

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak

Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU